

介護・障がい福祉サービス等の

よりよい関係性を 目指して



カスタマーハラスメント防止についてのお願い

一部の利用者やご家族等による介護職員等への身体的暴力・精神的暴力・セクシュアルハラスメント等が少なからず発生しています。このような行為を防止することは、介護職員等が安心して働くことができる環境をつくるだけではなく、利用者の皆さんによりよいサービスを継続して利用していただけることにもつながります。

介護・障がい福祉サービス等の適切な利用にご協力いただきますようお願いします。

皆様一人ひとりの思いやりが、よりよいサービスと心地よい時間につながります。



カスタマーハラスメントの例



身体的 暴力

- 殴る、蹴る、叩く
- 髪の毛を引っ張る
- 物を投げつけるなど



精神的 暴力

- 暴言、威圧
- 責任を押し付ける
- 執拗なクレームなど



セクシュアル ハラスメント

- 身体に触る
- 性的な要求
- 卑猥な発言など



その他

- 無理な要求
- 契約外サービスの要求
- 長時間の電話など

よりよい介護・障がい福祉サービス等の提供のために

ご理解とご協力をお願いします。

認知症等の病気または障がいの症状として現れた言動（BPSD等）については、
事業所・施設としてよりよいケアにつながるよう対応していきます。



岐阜県

健康福祉部 高齢福祉課・障害福祉課

参照：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、
「障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル」
(令和3年度厚生労働省事業)